

**MANAJEMEN PELAYANAN DAN KEPUASAN JAMA'AH  
(Studi Pada Takmir Masjid Ad-Du'a Way Halim Kota Bandar Lampung)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
Dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi

**Oleh:**

**AHMAD HAFIDZ UBAIDILLAH  
NPM: 1641030251**

**Jurusan Manajemen Dakwah**



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1442 H / 2021 M**

**MANAJEMEN PELAYANAN DAN KEPUASAN JAMA'AH  
(Studi Pada Takmir Masjid Ad-Du'a Way Halim Kota Bandar Lampung)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
Dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi

Oleh:

**AHMAD HAFIDZ UBAIDILLAH**

**NPM: 1641030251**

**Jurusan Manajemen Dakwah**

**Pembimbing I : Mulyadi S. Ag. M. Sos. I**

**Pembimbing II : M. Husaini, S.T., M.T**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**RADEN INTAN LAMPUNG**

**1442 H / 2021M**

## ABSTRAK

Masjid Ad-Du'a adalah salah satu Masjid yang berada di lokasi wilayah perkotaan yaitu di Way Halim Kota Bandar Lampung. Masjid Ad-Du'a merupakan Masjid yang memberikan pelayanan kepada jama'ah sesuai dengan kebutuhannya mulai dari sarana prasarana, kajian keagamaan, dan sosial kemasyarakatan. maka menurut peneliti Masjid ini bisa dijadikan sebagai acuan untuk masjid-masjid yang lainnya. Penelitian ini menggunakan Metode pendekatan kualitatif. Pendekatan ini menghasilkan data deskriptif terkait manajemen pelayanan Masjid Ad-Du'a Way Halim. Data-data dalam penelitian ini berupa data kualitatif, yaitu sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif, menggunakan analisis interaktif yaitu dengan tahap pengumpulan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang baik dilihat dari segi bagaimana jama'ah merasa puas dengan pelayanan tersebut, Masjid Ad-Du'a Way Halim menerapkan manajemen dengan keseluruhan antara lain yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan, sebagai langkah awal dengan menyusun rencana, mengimplementasikan rencana seluruh kegiatan Masjid, dengan menerapkan prinsip, asas pelayanan dan mengoordinasikan kegiatan di bidang Idaroh, Immaroh, dan Ri'ayah, demi tercapainya tujuan pelayanan yang ditunjukkan langsung kepada jama'ah. Manajemen pelayanan yang telah diterapkan oleh Masjid Ad-Du'a sudah dapat dikatakan baik sehingga dari segi pelayanan yang diberikan dapat memberikan Masjid Ad-Du'a dijadikan rujukan oleh jama'ah dan masjid-masjid lain dalam memberikan pelayanan.

## **SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Hafidz Ubaidillah  
NIM : 1641030251  
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “ MANAJEMEN PELAYANAN DAN KEPUASAN JAMA’AH (Studi Pada Takmir Masjid Ad-Du’a Way Halim Kota Bandar Lampung)” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, Januari 2021

ilis,



Ahmad Hafidz Ubaidillah  
1641030251





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

**Jln. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Telp (0721) 703289**

**PERSETUJUAN**


**Judul Skripsi : MANAJEMEN PELAYANAN DAN KEPUASAN**  
**JAMA'AH (Studi Pada Takmir Masjid Ad-Du'a Way**  
**Halim Kota Bandar Lampung)**  
**Nama : Ahmad Hafidz Ubaidillah**  
**NPM : 1641030251**  
**Program Studi : Manajemen Dakwah**  
**Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi**


**MENYETUJUI**

**Untuk Dimunaqosyahkan Dan Dipertahankan Dalam Sidang**  
**Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung**

**Pembimbing Akademik I**

**Pembimbing Akademik II**

  
**Mulyadi S, Ag, M. Sos. I**  
**NIP. 197403261999031002**

  
**M. Husaini, S.T., M.T**  
**NIP. 1978121820009121001**

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan Manajemen Dakwah**

  
**Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M. Ag**  
**NIP. 197206161997032002**





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

*Jln. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Telp (0721) 703289*

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul **"MANAJEMEN PELAYANAN DAN KEPUASAN JAMA'AH (Studi Pada Takmir Masjid Ad-Du'a Way Halim Kota Bandar Lampung)"** disusun oleh, **Ahmad Hafidz Ubaidillah, NPM : 1641030251** Program studi Manajemen Dakwah, Telah di Ujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan pada Hari/Tanggal: **selasa, 12 Januari 2021**

**Tim Penguji**

**Ketua** : **Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M. Ag** (.....) 

**Sekretaris** : **Rouf Tamim, M.Pd.I** (.....) 

**Penguji I** : **Dr. Tontowi Jauhari, MM** (.....) 

**Penguji II** : **Mulyadi, M.Sos.I** (.....) 

**Penguji Pendamping** : **M. Husaini, MT** (.....) 

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi**



**Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si**

**NIP. 1961040919900311002**



## MOTTO

الَّذِينَ  
الصَّالِحَاتِ لَهُمْ أَجْرٌ غَيْرُ مَمْنُونٍ

Artinya : Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan mengerjakan kebajikan, mereka mendapat pahala yang tidak ada putus-putusnya (QS : Fusillat : 8)



## PERSEMBAHAN

*Bismillahirrohmanirrohiim.....*

Segala puji dengan mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT sang penggenggam alam semesta ini, yang selalu memberikan kenikmatan yang mungkin tidak bisa kita balas dengan apapun walaupun dedaunan dijadikan kertas, ranting-ranting dijadikan pena dan lautan dijadikan tinta maka nikmat Allah tidak bisa kita hitung karena nikmat Allah begitu luas, dan yang memberikan kemudahan, maha penyayang lagi maha pengasih dengan semua umatnya.

Sholawat beriring salam semoga tercurahkan kepada junjungan kita yaitu nabi agung yang memberikan suri tauladan yang baik, nabi penutup para nabi dan rosul penutup para rosul, nabi yang selalu kita nantikan syafaat nya di akhirat nanti yaitu Habibana Wanabiyana Muhammad Shollallohu' alaihi wa sallam.

Pada akhirnya skripsi ini telah selesai sebagaimana mestinya, dengan begitu banyak rintangan dan jalan yang berliku semoga *insyaallah* bermanfaat bagi penulis dan pembacanya. Dengan mengharap Ridho Allah ku persembahkan skripsi ini sebagai tanda bukti dan cinta kepada:

1. Kedua orang tuaku yang tercinta, Abah Syahroni dan Ibu Sukhiwah yang tidak pernah bosan memberikan nasehat yang bisa dijadikan pedoman dalam hidup ini, selalu mendo'akan dan membimbing agar menjadi manusia bermanfaat di masyarakat dan selamat dunia maupun akhirat.
2. Serta kakak-kakak dan adik saya yang selalu memberikan dukungan dan do'a, Rahmat Hidayatullah, Laili Apriliani, Tati Khumayati, Ahmad



Nasruddin, Ahmad Subqi, Abdurrahman Baihaqi, Laila Shafirotul Azizah dan Nurul Agyalinnisa.

3. Patner perjuangan dalam menyelesaikan skripsi dan memberikan arahan setiap malamnya bahkan berdebat dan berdiskusi berbagai segala hal, Muhammad Riswandi Bahriansyah.
4. Dan keponakan tercinta yang selalu memberikan keceriaan disaat masa-masa sulit, Syafiko Aulia Al Humairoh, Muhammad Amarullah, Muhammad Rois Abdillah.
5. Seluruh santri Pondok Pesantren Daarul Khufadz yang selalu memberikan dukungan.
6. Almamater tercinta, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.



## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis atas nama Ahmad Hafidz Ubaidillah dilahirkan di purwodadi pada tanggal 23 Juli 1996, putra pasangan dari Abah Syahroni dan Ibu Sukhiwah dan anak ketujuh dari sembilan bersaudara.

Pendidikan di mulai pada tahun 2000 di MI Landsbaw dan lulus pada tahun 2007. Kemudian melanjutkan ke tingkat MTs Landsbaw lulus pada tahun 2010, setelah itu penulis mengabdikan dahulu sebelum melanjutkan sekolah selama satu tahun di sekolah Darunnajah Jakarta. Kemudian setelah mengabdikan melanjutkan sekolah di MA Darunnajah 3 Pabuaran Serang Banten dan lulus pada tahun 2014.

Sebelum melanjutkan ke bangku perkuliahan penulis mengabdikan kembali di Darunnajah 8 An-Nur Cidokom Gunung Sindur Bogor Jawa Barat selama dua tahun. Dan kemudian melanjutkan di bangku perkuliahan UIN Raden Intan Lampung di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi dan mengambil Jurusan Manajemen Dakwah pada tahun 2016.

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada kehadiran ALLAH SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dan semoga syafaat – Nya melimpah kepada keluarga, sahabat, dan para tabiin dan semoga melimpah kepada kita semua selaku umat-Nya. Karena berkat hidayah dan petunjuk-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul:

**MANAJEMEN PELAYANAN DAN KEPUASAN JAMA'AH  
(STUDI PADA TAKMIR MASJID AD-DU'A WAY HALIM  
KOTA BANDAR LAMPUNG)**

Penulis ingin mengucapkan banyak-banyak terimakasih kepada kedua orang tua yang tercinta, yang selalu menguatkan dikala berada dimasa sulit dan yang selalu mendukung dan mendo'akan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dan semoga Allah selalu melindungi, menjaga dan mempermudah segala urusan mereka, Aamiin.

Selanjutnya penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai apabila tidak ada bantuan dan bimbingan dari dosen pembimbing dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terimakasih



yang tak terhingga kepada orang-orang yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

1. Bapak Prof. Khomsarial Romli, M.Si selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
2. Ibu Dr Hj. Suslina Sanjaya, M. Ag selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung yang selalu memberikan bimbingan dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Mulyadi S. Ag, M. Sos. I selaku pembimbing 1 dan bapak M. Husaini S.T, M.T selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberi saran, selalu mengarahkan dalam penulisan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Seluruh Dosen dan civitas akademik Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang selama ini telah memberikan ilmu pengetahuan dan pembelajaran. Semoga ilmu yang telah diberikan bermanfaat bagi penulis.
5. Seluruh staf perpustakaan umum, fakultas dan kantor jurusan yang telah melayani peminjaman buku-buku literatur sebagai referensi dalam penyusunan skripsi.
6. Bapak ustad sabilil fikri beserta pengurus Masjid Ad-Du'a yang telah memberikan kesempatan kepada penulis agar dapat meneliti di masjid ini.

7. Semua teman seperjuangan Jurusan Manajemen Dakwah Kelas C Angkatan 2016 terimakasih telah kebersamai selama empat tahun lebih.
8. Keluarga KKN Desa Banding Agung, Talang Padang, Tanggamus ( Mak puri, Mba Oktaviani, May, Wenti, Hamelia, Aliatul, Bellina, Hafiz, Aung, Hengki, Vinka, dan Windi).
9. Sahabat-sahabatku yang telah kebersamai dari semester dua sampai semester akhir (Licha, Putri eka, Masytari Ma'wa, Mufrodi, Mustika, Camo dan Mukhtarifin).

Akhir kata penulis berharap semoga segala urusan, bantuan, dan pengorbanan do'a dan harapan kita semua mendapatkan balasan dari Allah SWT. Dan penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis, dan pembaca pada umumnya, juga bagi Jurusan Manajemen Dakwah khususnya. Selajutnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan baik isi maupun susunannya dan jauh dari kata sempurna. Oleh karenanya kritik dan saran yang membangun, sangat penulis harapkan untuk perbaikan penulis dimasa mendatang.

**Bandar Lampung, Januari 2021**  
**Penulis**

**Ahmad Hafidz Ubaidillah**  
**NPM. 1641030251**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
SURAT PERNYATAAN .....	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN .....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP .....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xv

### BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul .....	1
B. Alasan Memilih .....	8
C. Latar Belakang Masalah .....	8
D. Rumusan Masalah .....	15
E. Fokus Penelitian.....	15
F. Tujuan Penelitian .....	15
G. Manfaat Penelitian .....	16
H. Metode Penelitian .....	16

### BAB II MANAJEMEN PELAYANAN DAN KEPUASAN JAMA'AH

A. Manajemen.....	22
1. Pengertian Manajemen .....	22
2. Fungsi Manajemen .....	23
B. Pelayanan .....	30
1. Pengertian Pelayanan .....	30
2. Standar Pelayanan .....	33
3. Pentingnya Standar Pelayanan .....	34
4. Asas-Asas Pelayanan .....	34
5. Penyelenggaraan Pelayanan .....	35
6. Kualitas Pelayanan .....	36
7. Indikator Kualitas Pelayanan .....	36
C. Kepuasan Pelanggan .....	37
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	37
2. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	39
D. Tinjauan Pustaka.....	40

### BAB III MASJID AD-DU'A DAN PELAYANAN JAMA'AH

A. Profil Masjid Ad-Du'a Kota Bandar Lampung .....	43
1. Sejarah Singkat Masjid Ad-Du'a .....	43
2. Struktur Kepengurusan Masjid Ad-Du'a .....	46
3. Visi dan Misi Masjid Ad-Du'a.....	50



B. Manajemen Pelayanan Jama'ah Masjid Ad-Du'a .....	51
C. Indikator Pelayanan Masjid Ad-Du'a .....	63
<b>BAB IV MANAJEMEN PELAYANAN MASJID AD-DU'A DAN KEPUASAN JAMA'AH</b>	
A. Manajemen Pelayanan Masjid Ad-Du'a.....	66
B. Kualitas Pelayanan Masjid Ad-Du'a .....	81
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	86
B. Saran .....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

### Tabel

1. Majlis Taklim Ibu-ibu .....	57
2. Majlis Taklim Bapak-bapak.....	58
3. Kajian rutin atau umum .....	58



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Penegasan Judul**

Skripsi ini berjudul “Manajemen Pelayanan dan Kepuasan Jama’ah” (Studi Pada Takmir Masjid Ad-Du’a Way Halim Kota Bandar Lampung). Untuk menghindari kesalahan dalam memahami judul ini, maka perlu dijelaskan beberapa hal yang terkait dengan judul ini.

Menurut Gibson, Donelly dan Ivancevich manajemen adalah proses melaksanakan kegiatan yang dilaksanakan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinir berbagai kegiatan lain untuk mendapatkan hasil yang tidak bisa dicapai seseorang dengan diri sendiri. Karena pada hakikatnya suatu organisasi membutuhkan sumber daya manusia tidak hanya satu tapi lebih dari satu.<sup>1</sup>

Pendapat lain seperti, Manullang mengatakan bahwa “manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu” pada dasarnya suatu organisasi pasti memiliki tujuan bersama.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), h. 1-2

<sup>2</sup> *Ibid*, h. 3



Mary Parket Follet, berpendapat bahwa manajemen adalah seni bekerja melalui orang lain. Pengertian ini menerangkan bahwa ketika seorang manajer ingin tujuannya tercapai, maka harus memperkerjakan orang lain dan menerapkan semua persyaratan, dan bukan melakukan pekerjaan dengan sendiri. Sumber daya manusia merupakan aset yang nyata untuk melaksanakan tujuan yang telah direncanakan.<sup>3</sup>

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan proses mengatur sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang diinginkan. dengan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengarahan, dan pengawasan. Karena pada dasarnya manajemen tidak hanya diterapkan di suatu organisasi saja akan tetapi semua jenis organisasi terkecil pun didalamnya harus ada manajemen, begitupun masjid sebagai organisasi non pemerintahan.

Menurut Lewis dan Gilman dalam buku Hayat yang berjudul Manajemen Pelayanan Publik, bahwa pelayanan adalah kepercayaan. Pelayanan dilaksanakan secara bertanggungjawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggung jawaban terdapat aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan untuk menjunjung tinggi

---

<sup>3</sup> Khaerul Umam, *Manajemen Organisasi* (Bandung : Pustaka Aksara, 2012), h. 14-15

kepercayaan kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintah yang baik.<sup>4</sup>

Sementara itu menurut H.A.S. Moenir, pelayanan adalah individu atau kelompok yang menyediakan fasilitas publik atau pelanggan yang diperlukan untuk memuaskan kebutuhan orang lain.<sup>5</sup>

Manajemen pelayanan, menurut Manullang adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Jadi manajemen dapat dikatakan suatu proses yang dilakukan untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas untuk mencapai hasil yang tidak bisa dicapai apabila individu bertindak sendiri.<sup>6</sup>

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan adalah proses merencanakan, mengorganisir, menggerakkan atau melaksanakan, serta mengendalikan aktivitas pelayanan kepada jama'ah yang dilakukan oleh takmir masjid agar bisa mewujudkan pelayanan jama'ah yang prima dan yang memuaskan jama'ah.

Menurut oliver, kepuasan pelanggan adalah tingkatan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dan hasil yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka seseorang akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, seseorang

---

<sup>4</sup> Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* (Depok: Rajawali Pers, 2017), h. 21

<sup>5</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2016), h, 26-27

<sup>6</sup> <https://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-manajemen-pelayanan-publik/16679/2/> (diakses pada 28 agustus 2020, pukul 02:08)

akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan seseorang akan sangat puas. Bahwa pelanggan yang merasa puas maka akan memberikan tambahan nilai positif, yaitu kesetiaan pelanggan. Pelanggan yang setia bukan hanya akan terus menggunakan pelayanan tersebut, tetapi juga akan menyakinkan orang lain untuk turut serta merasakan pelayanan yang tersedia sebagai pelanggan baru.<sup>7</sup>

Sedangkan Kolter dan Keller berpendapat bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil dari membandingkan antara apa yang diharapkan dengan apa yang dirasakan dari suatu layanan atau produk, karena dari membandingkan tersebut maka akan menghasilkan rasa puas atau kecewa pada pelanggan.<sup>8</sup>

Maka uraian diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau puas terhadap kualitas layanan yang diberikan, apakah memenuhi standar dan harapan atau bahkan dibawah standar dan mengecewakan pelanggan. Oleh karena itu, untuk memberikan kepuasan kepada para jama'ah sudah menjadi tanggungjawab pengurus atau takmir masjid dalam hal menyediakan apa yang dibutuhkan jama'ah. Dalam hal ini yang perlu diperhatikan pengurus atau ta'mir masjid adalah antara lain *idarah*, *imaroh* dan *ri'ayah* masjid, makmur atau tidaknya masjid tersebut tergantung pada aspek manajemen pelayanan dari takmir.

---

<sup>7</sup> Romansyah Sahabuddin, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Pustaka Taman Ilmu, 2019), h. 120

<sup>8</sup> Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Edisi Revisi*, (Yogyakarta: Gava Media, 2018), h. 49



Dalam pengelolaan masjid harus dengan serius dan baik, yang perlu perhatian khusus adalah pada masalah manajemen, kalau pengurus masjid baik dan bertanggungjawab maka baik pula hasilnya. Begitupun sebaliknya ketika pengurus masjidnya adalah orang yang tidak bisa dipercaya dan tidak bertanggungjawab maka akan menemukan hasil yang tidak diinginkan seperti laporan keuangan masjid yang tidak jelas dan rencana kerja pengurus yang tidak terlaksana. Penerapan tentang bagaimana pengelolaan masjid, maka cakupan pengelolaan masjid sangat luas. Kisaran dalam bidang *idarah*, *imarah*, dan *ri'ayah*.

Bidang *idarah* misalnya, masjid bukanlah milik pribadi, melainkan milik bersama yang harus dijaga dan kerjasama yang baik diperlukan untuk manajemen, *idarah* disini adalah kegiatan pengembangan dan mengatur kerjasama agar bisa tercapai suatu tujuan tertentu. Dalam manajemen masjid *idarah* dibagi menjadi dua bidang yaitu:

*Idarah Binail Maaddiy* adalah manajemen secara fisik yang meliputi kepengurusan masjid, pengaturan pembangunan fisik masjid, penjagaan kehormatan, kebersihan, ketertiban, dan keindahan masjid, pemeliharaan tata tertib, dan ketentraman masjid, pengaturan keuangan dan administrasi masjid, pemeliharaan agar masjid tetap suci, terpandang dan bermanfaat bagi kehidupan umat, dan sebagainya.

Sedangkan *idarah binail ruhiy* adalah pengaturan tentang pelaksanaan fungsi masjid sebagai wadah pembinaan umat, sebagai pengembangan umat dan kebudayaan Islam seperti dicontohkan *Rosulullah*

*idarah binail ruhiy* ini meliputi pengentasan dan pendidikan akidah Islamiyah, pembinaan akhlakhul karimah, penjelasan ajaran Islam secara teratur menyangkut: pembinaan ukhuwah Islamiyah dan persatuan umat, melahirkan fikrul Islamiyah dan kebudayaan Islam, dan mempertinggi mutu keislaman dalam diri pribadi dan jama'ah.<sup>9</sup>

*Imarah* adalah suatu usaha untuk memakmurkan dan menjadikan masjid sebagai tempat beribadah, pembinaan umat, dan meningkatkan kesejahteraan jamaah. Di bidang *imarah* ini, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam beribadah seperti tertibnya pelaksanaan sholat fardhu, sholat jum'at, muazin, imam, khotib dan pembinaan jama'ah. Selain itu, majlis ta'lim, risma masjid, TPA, dan perayaan hari besar Islam, bahkan masjid yang terus berupaya memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat sekitar masjid, mereka para pengurus mendirikan taman kanak-kanak atau PAUD.

Sedangkan *ri'ayah* adalah memelihara masjid dari segi bangunan, keindahan dan kebersihan. Dengan adanya pembinaan *ri'ayah* masjid akan terlihat bersih, cerah dan indah, sehingga bisa menarik dan nyaman menyenangkan bagi siapa saja yang masuk untuk beribadah.

Dalam bidang *ri'ayah* yang harus diperhatikan antara lain, bangunan dan desain meliputi: pemeliharaan aula utama masjid, tempat wudhu, ruang pendukung (untuk kegiatan pendidikan, musyawarah dan lain-lain).

Pemeliharaan perlengkapan dan fasilitas meliputi: sajadah, perlengkapan

---

<sup>9</sup> Irma Suryani, “ *Manajemen Masjid Dalam Meningkatkan Daya Tarik (Masjid Amirul mukminin Makassar)*” (Skripsi Program S1 Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, makassar 2017), h. 35

sholat dan elektronik, lemari perpustakaan, rak sepatu/sandal, dan papan pengumuman. Pemeliharaan halaman dan lingkungan meliputi: kebersihan, pemagaran, penyediaan lahan parkir, dan perawatan taman masjid.

Dengan adanya pengelolaan yang berhubungan dengan *idarah*, *imarah*, dan *ri'ayah* yang baik, maka timbul persepsi bahwa pelayanan yang baik akan berpengaruh dengan kepuasan jama'ah. Karena kualitas pelayanan pada hakekatnya mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Untuk menentukan kepuasan jama'ah, kualitas pelayanan diperlukan karena jama'ah merasakan kepuasan apabila memperoleh pelayanan yang sesuai dengan harapan. Kepuasan jamaah jelas terpenuhi apabila proses pelayanan kepada jama'ah sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan jama'ah. Mengenai kebutuhan menurut Abraham Maslow, setiap orang memiliki lima kebutuhan dasar yaitu: kebutuhan psikologis, rasa aman, cinta, harga diri dan kesadaran diri. Setiap manusia pada dasarnya memiliki kebutuhan yang sama, akan tetapi karena budaya dan kebutuhan yang berbeda maka kebutuhan manusia tidak bisa disamakan.

Dari hasil pemaparan diatas yang dimaksud dengan manajemen pelayanan dan kepuasan jama'ah adalah penelitian tentang pengelolaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi dari aktivitas takmir masjid terhadap manajemen pelayanan dan kepuasan jama'ah Masjid Ad-Du'a Way Halim Kota Bandar Lampung.

## B. Alasan Memilih Judul

Adapun yang menjadi alasan penulis dalam memilih judul penelitian antara lain:

### 1. Alasan objektif

Peneliti menjadikan Masjid Ad-Du'a sebagai Objek karena Masjid Ad-Du'a yang merupakan salah satu masjid yang ada dipusat perkotaan, yang terus berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap kepuasan jama'ah.

### 2. Alasan subjektif

Penelitian ini sesuai dengan Jurusan Manajemen Dakwah disamping itu juga tersedianya bahan dan literatur yang mudah dicari dari skripsi terdahulu, koran bahkan internet untuk membahas penelitian ini dan lokasi penelitian yang terjangkau.

## C. Latar Belakang Masalah

Masjid adalah tempat ibadah bagi umat Islam. Dengan kata lain masjid berasal dari kata "*sajada*" yang berarti sujud atau tunduk, pada masa rasulullah masjid dijadikan sebagai tempat ibadah dalam arti luas seperti *ibadah maghdah* (ibadah langsung) yaitu, hubungan antara makhluknya dengan tuhan (*habluminallah*) seperti, syahadat, sholat, zakat, puasa, dan haji. Dapat juga dilakukan dengan berdzikir dan pengajian. Selain itu juga menyediakan ruang lain untuk ibadah *ghairu maghdah* (ibadah tidak langsung), yaitu hubungan dengan manusia (*habluminnas*) seperti, dakwah,

ukhuwah dan silaturahmi, kondisi tersebut dapat menjadikan masjid sebagai pusat perkembangan umat.

Sekarang ini pembangunan masjid mulai terlihat berkembang diseluruh dunia, baik di dunia Timur maupun Barat. Di Indonesia pembangunan masjid dinilai sangat luar biasa, di setiap kampung, desa, kecamatan bahkan di sekolah dan dikantor-kantor pemerintah dibangun masjid yang besar. Hal tersebut menunjukkan perkembangan yang positif dari segi fisik. Oleh karena itu sebagian orang berpendapat, bahwa keadaannya masih dalam perkembangan fisik saja belum menyentuh aspek spiritualnya apalagi aspek manajemen pengelolaannya.<sup>10</sup>

Masjid itu sendiri adalah komunitas masyarakat yang tak terpisahkan dan salah satu keinginan umat Islam, karena masjid adalah pusat ibadah. Mengingat kegunaan dan keberadaannya, penting untuk mereformasi bangunan fisik dan kegiatan yang memakmurkan.<sup>11</sup>

Dapat dikatakan makmur, bukan terlihat dari sisi megahnya bangunan akan tetapi syarat utama untuk memakmurkan masjid ialah dengan membuat suasana nyaman dan aman. Dengan ini harapan para jamaah menjadi nyaman sehingga para jamaah merasa tertarik dan akan datang kembali. Dalam rangka memakmurkan masjid diperlukan juga adanya usaha-usaha penyadaran umat melalui optimalisasi peran sosial masjid dengan meningkatkan organisasi dan manajemen sistem masjid. Tanpa organisasi dan

---

<sup>10</sup> Ahmad Subianto, *Pedoman Manajemen Masjid*, (Jakarta: Icmi Orsat Cempaka Putih, 2004), h. 1-2.

<sup>11</sup> A. Bachrun Rifa'i dan Moch. Fachrurroji, *Manajemen Masjid*, (Bandung: Benang Merah Press, 2005), h. 14.



pengurus yang baik dalam mengelola masjid, yang akan terjadi masjid tidak akan memiliki kreativitas, dan kegiatan yang dilaksanakan akan sangat terbatas dan menghadapi banyak hambatan. Agar masjid dikelola, maka yang harus diperhatikan adalah tentang manajemen pelayanan masjid.

Manajemen disini merupakan suatu proses yang khas dan terdiri dari tindakan-tindakan seperti perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.<sup>12</sup>

Berhubungan dengan pelayanan masjid yang menjadi perhatian penting dalam memberikan kepuasan terhadap jama'ah, menurut A.S Moenir mendefinisikan "Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya". Karena pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, dan merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Dapat dikatakan bahwa manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan

---

<sup>12</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), h. 2

rencana, mengoordinasikan, dan menyelesaikan kegiatan-kegiatan pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan.<sup>13</sup>

Kepuasan jama'ah merupakan indikator dari makmurnya masjid dan baiknya pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan menurut Kolter adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.<sup>14</sup> Maka dapat dikatakan bahwa manajemen pelayanan dan kepuasan jama'ah saling berkaitan. Manajemen pelayanan yang baik dan berkualitas, dan kepuasan jama'ah harus berfungsi sesuai dengan apa yang diharapkan dan dapat memenuhi apa yang dibutuhkan oleh jama'ah.<sup>15</sup>

Masjid yang dikelola dengan baik akan membuahkan hasil yang baik dan juga kondisi fisik masjid akan terjaga dengan baik. Aktivitas masjid akan baik-baik saja dan berkembang dengan baik dan pesat, bangunan yang bagus dan indah bukanlah apa-apa jika masjid kurang atau tidak makmur. Jadi jika masjid berhasil memuaskan jama'ah dari segi kebutuhan baik dari fasilitas dan kenyamanan, dan berhasil membina jama'ah dengan program kegiatan yang baik dan menarik, maka masjid tidak saja berjasa besar dalam mendukung kepatuhan masyarakat dalam menjalankan ibadah dan membina

---

<sup>13</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2012), h. 4

<sup>14</sup> Fandi tjiptono, *perspektif pemasaran dan pemasaran kontemporer*, (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2000), H. 90.

<sup>15</sup> Ali Mas'ud Kholqillah, *Buku Panduan Praktis Manajemen Masjid*, (Surabaya: PW Lembaga Takmir Masjid NU Jawa Timur, 2013 ), h.6.

keagamaan masyarakat, tetapi juga telah berperan penting dan mengambil manfaat timbal balik dari jama'ah yang telah terbina.<sup>16</sup>

Masjid sebagai rumah Allah harusnya menjadi solusi bagi jama'ahnya untuk mendapatkan tempat ibadah yang nyaman dan Islami. Tempat yang nyaman diartikan sebagai ruangan yang rapih, indah, dan bersih, sedangkan tempat yang Islami adalah tempat yang sesuai dengan batasan-batasan syariat Islam seperti tempat wudhu yang terpisah antara laki-laki dan perempuan, pembatas atau hijab shaf sholat antara laki-laki dan perempuan. Kewajiban pengurus memberikan solusi dari setiap persoalan jamaah'nya agar terbangun manajemen keagamaan masjid dengan baik.<sup>17</sup> Secara tidak langsung keberadaan masjid telah memberikan kontribusinya dalam rangka menciptakan kepuasan jama'ah terhadap kenyamanan masjid dan membangun pengetahuan keagamaan jama'ah. Masjid berperan sebagai mempertahankan nilai Islam. Selain itu juga masjid dapat berperan dalam membangun jama'ah yang agamis, sehingga mampu memberdayakan serta mengembangkan jama'ah sekitar masjid dan diluarnya dari berbagai macam keterbelakangan.

Bandar Lampung merupakan wilayah perkotaan, yang tidak jarang banyak ditemui masjid-masjid dan berdiri megah. Misalnya saja Masjid Ad-Du'a Way Halim Kota Bandar Lampung merupakan masjid yang letaknya strategis di lingkungan perkotaan dan didekat jalan utama, bahwa Masjid Ad-Du'a dalam memberikan pelayanan kepada jama'ahnya dimulai dari awal

---

<sup>16</sup> *Ibid*, h.7.

<sup>17</sup> Achmad Subianto, *Gerakan Memakmurkan Masjid*, (Jakarta: Yayasan Bermula dari Kanan, Kasala Mitra Selaras, 2008), h.25.

jama'ah datang ke Masjid Ad-Du'a pelayanan pertama yang dirasakan adalah dengan adanya parkir yang luas dan dibedakan antara parkir motor dengan mobil, disamping itu juga adanya sistem keamanan seperti CCTV dan satpam yang bertugas menjaga kendaraan jama'ah agar para jama'ah dalam melaksanakan ibadah supaya tidak was-was dan khusyu. Selain itu juga pelayanan yang lain yang diberikan oleh para pengurus Masjid yaitu dengan adanya tempat wudhu yang bersih, kebersihan ruangan utama, pengaturan shaf oleh pengurus, kerapihan dan kenyamanan yang mana membuat jama'ah merasa nyaman dan khusyu dalam melaksanakan ibadah. Disamping itu juga ada fasilitas pelengkap yang tersedia antara lain rak sepatu atau sandal, tempat istirahat, penyediaan air minum, penyedia buku dan al-qur'an bagi jama'ah yang ingin membaca. Kemudian ada juga yang menjadi pelayanan khusus bagi jama'ah yang berkebutuhan khusus para pengurus menyediakan kursi yang digunakan untuk jama'ah yang tidak bisa melaksanakan ibadah dengan berdiri.

Pelayanan yang lain juga dapat dirasakan masyarakat sekitar dan masyarakat luas dengan adanya kajian rutin keagamaan yang dalam hal ini adalah memberikan pemahaman tentang keagamaan, majlis ta'lim, yasinan mingguan, bakti sosial, pengajian akbar, peringatan hari besar Islam, tahsin Al-Qur'an, taman kanak-kanak dan juga TPQ (Taman Pendidikan Qur'an).

Dengan adanya Masjid Ad-Du'a yang terletak di wilayah perkotaan, dekat dengan jalan utama, dan ditengah-tengah lingkungan masyarakat perumahan puri way halim. Menjadi penyebab masyarakat sekitar dan dari luar

semangat masyarakat dalam menjalankan ibadah juga justru meningkat dan semakin tinggi. Karena masyarakat atau jama'ah merasakan adanya fungsi masjid sebagai tempat ibadah umat Islam dan pengelolaan masjid, kepada jama'ah pelayanan yang dirasa lebih kepada kebutuhan jama'ah dalam melaksanakan ibadah di masjid. Karena apabila ada kegiatan yang diadakan oleh pengurus masjid secara tidak langsung jama'ah disini ikut berpartisipasi dalam memeriahkan kegiatan tersebut.

Tentang pelayanan yang diberikan oleh ketua ta'mir masjid ad-du'a memberikan penjelasan" bahwa pelayanan kita berikan, seyogyanya masjid itu kan tempat ibadah, tempat orang-orang yang ingin beraktivitas dengan keibadahnya seperti sholat 5 waktu dan sholat sunnah, kegiatan keagamaan seperti kajian, pengajian dan lain-lain. Pelayanan yang kami berikan, kami membuat senyaman mungkin seperti penyediaan tempat yang bersih, tempat yang nyaman, tempat istirahat dan penyediaan tempat minum. Jadi semua orang bebas untuk beribadah disini".<sup>18</sup>

Masjid Ad-Du'a yang dikelola oleh pengurusnya sendiri selalu berusaha untuk memakmurkan umat dalam arti meningkatkan kualitas umat serta kesejahteraan umat lahir dan batin. Tidak mengherankan jika masjid Ad-Du'a dikenal dan dipandang sebagai masjid yang memiliki tata kelola bagus dan pelayanan baik.

---

<sup>18</sup> Sabili fikri, ketua ta'mir masjid ad-du'a 13/11/2020 jam 12:45



Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik Untuk meneliti tentang manajemen pelayanan dan kepuasan jama'ah yang dilakukan oleh takmir masjid Ad-Du'a Way Halim Kota Bandar Lampung, maka penulis menjadikan hal itu sebagai penelitian skripsi ini.

#### **D. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah adalah bagian terpenting dalam penulisan skripsi, dengan adanya rumusan masalah dalam sebuah skripsi maka akan menjawab permasalahan dari latar belakang diatas. Penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana manajemen pelayanan dan kepuasan jama'ah di Masjid Ad-Du'a Way Halim Kota Bandar Lampung?

#### **E. Fokus Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis memfokuskan pada “manajemen pelayanan dan kepuasan jama'ah di Masjid Ad-Du'a Way Halim Bandar Lampung”.

#### **F. Tujuan Penelitian**

Bahwa usaha tanpa tujuan pasti akan menemui penyimpangan-penyimpangan bila tidak ada kecermatan dan sikap hati-hati dengan penuh kesabaran, maka tujuan penelitian ini adalah: Untuk Mengetahui Bagaimana manajemen pelayanan di Masjid Ad-Du'a Way Halim Kota Bandar Lampung dalam memberikan pelayanan terhadap kepuasan jama'ah.

## G. Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat dari penelitian ini dapat diilustrasikan dalam dua cara:

### 1. Manfaat teoritis

Secara teori peneliti dapat membantu memberikan manfaat secara teori terutama dibidang manajemen dakwah, kepada para pengurus atau takmir masjid sehingga mampu menjadikan pelayanan sebagai strategi dakwah yang tepat.

### 2. Manfaat praktis

#### a. Bagi Penulis

Menambah wawasan penulis mengenai konsep manajemen pelayanan sebagai pedoman dalam bersikap dan berperilaku melayani jama'ah.

#### b. Bagi Masjid

Untuk meningkatkan kualitas layanan yang ada, sebagai investasi yang konstruktif, termasuk pengurus dan pembuat kebijakan yang mengelola masjid.

## H. Metode Penelitian

### 1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah kualitatif. Pendekatan ini adalah penelitian yang berorientasi pada fenomena alam, karena metode ini bersifat kausal dan mendasar. Dengan meneliti secara langsung, karena itu pendekatan ini disebut *field study*.

Pendekatan kualitatif yang penulis gunakan bersumber dari pandangan, tanggapan, informasi, konsep dan deskripsi informasi. Ini dilakukan dengan menyaring data atau informasi yang masuk akal dalam situasi, aspek, dan bidang tertentu.

## 2. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah alat seleksi dan prosedur untuk melakukan penelitian. Untuk mencapai tujuan penelitian, peneliti menggunakan metode kualitatif dengan mengadopsi metode deskripsi. Dalam penelitiannya, metode deskriptif menggambarkan data atau objek secara alami, obyektif dan jujur. Metode deskriptif ini digunakan untuk menggambarkan hasil pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis, penulis memilih metode deskriptif karna dapat menggambarkan secara detail tentang individu, kondisi, gejala atau kelompok tertentu.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif analisis untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis atau lisan orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>19</sup>

## 3. Jenis Dan Sumber Data Penelitian

### a. Jenis Penelitian

Dengan melihat dari jenis penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka penelitian menggunakan penelitian lapangan (*Field research*) yaitu penelitian secara langsung dengan terjun ke

---

<sup>19</sup> Lexy J. Moeloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung:Remaja Rosdakarya, 2004), h. 3

lapangan. Penelitian dilakukan di Masjid Ad-Du'a way halim kota bandar lampung.<sup>20</sup>

b. Sumber Data

1) Sumber data primer

Yaitu data-data yang dijadikan referensi pokok dalam penelitian ini yang diambil dari data-data lapangan, seperti hasil wawancara dan obsevasi lapangan, disamping itu yang dijadikan sebagai sumber data yang lain sepeti ketua takmir masjid dan ketua bidang sarana prasarana, ketua bidang dakwah dan pengurus yang lain, serta 3 jama'ah Masjid Ad-Du'a Way Halim Kota Bandar Lampung.

2) Sumber data sekunder

Yaitu data-data yang dijadikan referensi tambahan dan pelengkap dalam penelitian ini. Dokumentasi beserta keterangan keterangan lain, selain itu juga data sekunder dalam penelitian ini dapat diperoleh dari refrensi atau buku-buku yang membahas tentang manajemen pelayanan dan kepuasan pelanggan. Dapat juga melalui skripsi terdahulu internet, koran, dan media sosial lainnya.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut:

---

<sup>20</sup> Institut Agama Islam Cipasung, *.Pedoman Umum Penulisan Skripsi dan Tesis*, Tasikmalaya (Tim Penyusun IAIC Cipasung, Tasikmalaya, 2015), h. 24

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah alat pengumpulan data dengan cara mengamati dan mencatat objek dengan sistematis fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, peneliti harus berhati-hati ketika mengamati untuk menghindari kesalahan dalam mengambil data apapun. Metode observasi yang digunakan peneliti untuk mengamati dan mengetahui secara langsung keadaan obyek yang akan diteliti. Dalam hal ini untuk membandingkan data yang didapat dari wawancara dan dokumentasi di Masjid AD-Du'a Way Halim Kota Bandar Lampung. Data dari hasil observasi ini guna mendukung kevalidan data dari hasil wawancara seperti pelaksanaan pelayanan dan kondisi fisik di masjid.

b. Metode Interview/wawancara

Metode wawancara adalah pertanyaan dan jawaban lisan langsung antara dua orang atau lebih. Wawancara adalah dialog untuk tujuan memperoleh informasi. Percakapan dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara dan narasumber yang memberikan pertanyaan dan jawaban, maka peneliti menggunakan metode wawancara untuk mengetahui data secara langsung dari sumbernya baik itu Pengurus masjid dan Jama'ah masjid. Selain itu dengan melakukan tatap muka secara langsung, peneliti dapat memperoleh data yang didapat lebih banyak.



c. Metode Dokumentasi

Yang dimaksud dengan metode dokumentasi mulai dari sumber dokumen seperti barang tertulis saat melakukan perekaman, peneliti mempelajari benda-benda tertulis, seperti skripsi terdahulu, buku, majalah, dokumen, peraturan, dan lain-lain. Metode dokumentasi adalah mencari data tentang hal-hal dalam bentuk catatan, buku, surat kabar, notulen rapat, agenda, dan lain-lain.

**5. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah suatu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan. Sehingga dapat dipahami dan dibagikan kepada orang lain.

Dalam menganalisis data penulis menggunakan metode deskriptif analisis, yaitu suatu analisis data dimana pertama yang digunakan oleh penulis analisis berdasarkan informasi tertulis.

Ada banyak cara untuk menganalisis data, menurut Miles & Huberman, analisis data mencakup tiga kegiatan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, antara lain:

a. Reduksi data

Reduksi data adalah memilih konten utama, dengan memfokuskan pada konten yang lebih penting untuk menemukan tema dan pola, dan membuang konten yang tidak perlu. Oleh karena itu, data yang diperkecil akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data lebih lanjut dan mencari bila diperlukan.

b. Penyajian data

Penyajian data merupakan alur kedua dalam kegiatan analisis data, maka langkah selanjutnya Penyajian data yang merupakan penyajian data dalam penelitian kualitatif, yang dapat dilakukan dalam bentuk tabel atau grafik, kemudian memberikan penjelasan naratif.

c. Penarikan kesimpulan

Selanjutnya proses yang harus dilakukan adalah penarikan kesimpulan, informasi yang tersusun memungkinkan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari suatu kegiatan. Kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Dalam penelitian kualitatif, prinsip pokok analisisnya ialah mengolah dan menganalisis data-data yang terkumpul menjadi data yang sistematis, teratur, dan terstruktur.

## BAB II

### MANAJEMEN PELAYANAN DAN KEPUASAN JAMA'AH

#### A. MANAJEMEN

##### 1. Pengertian Manajemen

Definisi manajemen secara etimologi, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris *management*, yang berarti seni implementasi atau mengatur. Dapat pula diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau lebih, secara garis besar banyak definisi manajemen yang dikemukakan para ahli.<sup>1</sup>

Sebagai cabang ilmu independen, manajemen memiliki banyak definisi muncul dari para ahli, kontribusi setiap orang berbeda-beda dalam memahami, karena tergantung pada titik tekanan dan titik tanggapan masing-masing.

James A.F. Stoner, berpendapat bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, membimbing, dan memantau kepada anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi kelompok.<sup>2</sup>

Berbeda dengan pandangan P. Robbins dan Mary Coulter, bahwa Manajemen adalah kegiatan kerja yang melibatkan koordinator dan mengawasi sumber daya manusia yang ada dalam organisasi,

---

<sup>1</sup> Khaerul Umam, *Manajemen Organisasi*, (Bandung : Pustaka Setia, 2011), h. 15

<sup>2</sup> *Ibid*, h. 15

sehingga pekerjaan tersebut dapat diselesaikan secara baik dan sesuai tujuan.<sup>3</sup>

Namun pendapat lain dari Amirullah Haris Budiono, Manajemen mengacu pada proses koordinasi dan integrasi kegiatan kerja yang secara efektif diselesaikan oleh orang lain.<sup>4</sup>

Berdasarkan konsep manajemen diatas dapat penulis simpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses merencanakan, mengatur, mengarahkan dan mengendalikan agar suatu tujuan dapat berjalan sesuai dengan apa yang telah direncanakan, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan efektif dan efisien. Karena manajemen sangat diperlukan dalam suatu organisasi agar mendapatkan apa yang diinginkan, terutama masjid yang dapat dikatakan sebagai organisasi non pemerintah.

## **2. Fungsi Manajemen**

Fungsi manajemen merupakan elemen dasar yang harus dimiliki selalu hadir, tertanam dalam proses manajemen, dan digunakan sebagai referensi oleh orang-orang dan manajer sebagai pelaksana aktivitas untuk mencapai tujuan. Menurut George R Terry fungsi manajemen adalah serangkaian sub bagian yang dikelola agar dapat menjalankan fungsi untuk mencapai tujuan organisasi.

---

<sup>3</sup> Karyoto, *Dasar-Dasar Manajemen Teori, Definisi dan Konsep*, (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2016), h. 2-3

<sup>4</sup> *Ibid*, h. 3

Berikut ini adalah fungsi manajemen yang di kemukakan oleh George R Terry.<sup>5</sup>

**a. Perencanaan (*Planning*)**

*Planning* berasal dari kata *Plan* yang artinya rencana, rancangan dan niat. Perencanaan adalah fungsi dasar dari aspek manajemen, karena organisasi ada pengarahan, pengoordinasian, dan pengendalian yang harus direncanakan dan dikendalikan terlebih dahulu. Perencanaan adalah tindakan memilih dan menghubungkan fakta-fakta dan menggunakan asumsi mengenai masa yang akan datang untuk kegiatan yang dianggap perlu untuk mencapai sesuatu yang diharapkan.

Sedangkan menurut Stoner, perencanaan adalah proses menetapkan sasaran dan tindakan yang perlu untuk mencapai sasaran dan kepentingan organisasi.<sup>6</sup> Tujuan dari rencana berorientasi pada masa depan karena kondisi yang berubah, penuh ketidakpastian situasi, dan hasil yang direncanakan akan diumumkan dimasa mendatang sebelumnya. Oleh karena itu, setiap organisasi akan melakukan perencanaan sebelum implementasi kegiatan selanjutnya.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> George R Terry dan Leslie W Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2010), h. 39

<sup>6</sup> Khaerul Umam, *Manajemen Organisasi* ..... h. 15

<sup>7</sup> *Ibid.* h. 40

Menurut Malayu Hasibuan, terdapat beberapa syarat suatu perencanaan dikatakan baik, yaitu sebagai berikut:

- 1) Merumuskan dahulu masalah yang akan direncanakan se jelas-jelasnya.
- 2) Perencanaan harus berdasarkan informasi, data dan fakta.
- 3) Tentukan beberapa alternatif.
- 4) Tentukan keputusan yang akan diambil, yang rasional, dapat dikerjakan terlebih dahulu, dapat dipahami, berurutan dan berkesinambungan.<sup>8</sup>

**b. Pengorganisasian (*Organizing*)**

Tahapan kedua dari fungsi manajemen adalah pengorganisasian. Yang mana pengorganisasian adalah dua orang atau lebih yang berkerja sama dalam cara yang terstruktur untuk mencapai sasaran spesifik atau sejumlah sasaran. Dalam arti lain pengorganisasian sebagai cara melakukan berbagai kegiatan agar tidak terjadi kekacauan, percekcoan, dan kekosongan kegiatan dengan cara menghubungkan, menyatukan, dan menyelaraskan pekerjaan bawahan sehingga terdapat kerja sama terarah dalam upaya mencapai tujuan organisasi.<sup>9</sup>

Pengorganisasian dapat dipahami sebagai perilaku berusaha untuk membangun hubungan yang efektif satu sama lain. Sehingga mereka dapat berkolaborasi secara efektif serta memperoleh

<sup>8</sup> Karyoto, *Dasar-Dasar Manajemen Teori, Defenisi dan Konsep*..... h. 53

<sup>9</sup> Khaerul Umam, *Manajemen Organisasi*,....h. 17



kepuasan pribadi untuk melakukan tugas dalam kondisi lingkungan tertentu, untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam pengorganisasian harus mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Buat daftar semua tugas yang harus dilakukan oleh anggota organisasi untuk mencapai tujuan.
- 2) Merinci tugas menjadi kegiatan yang dapat diselesaikan oleh satu orang atau lebih. Dengan kata lain setiap orang atau kelompok akan mendapatkan kegiatan tertentu yang disebut jabatan. Jabatan ini memungkinkan masing-masing orang akan menjadi lebih ahli dalam bekerja.
- 3) Mengelompokkan tugas yang berkaitan secara logis dan efektif. Pengelompokan ini menghasilkan departemen atau seksi.
- 4) Menciptakan hubungan antar berbagai jabatan dan kelompok kerja agar semua anggota memiliki gambaran yang jelas mengenai tanggung jawab yang diterimanya.<sup>10</sup>

Dengan pengorganisasian, maka seorang manajer akan lebih mudah dalam melakukan perencanaan sampai evaluasi. Dan menentukan siapa yang dibutuhkan untuk melakukan tugas-tugas yang telah ditentukan oleh organisasi. Pengorganisasian juga dapat dilakukan dengan menentukan diskripsi pekerjaan, siapa yang akan melaksanakannya, siapa yang bertanggungjawab, mengelompokkan tugas dan fungsi, dan di tingkat mana pengambilan keputusan.

---

<sup>10</sup> Atik Budiarti, “*Manajemen Pelayanan Publik Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas*” (Skripsi Program S1 Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, purwokerto), h. 27

**c. Pelaksanaan (*Actuating*)**

Pelaksanaan merupakan fungsi manajemen yang ketiga setelah perencanaan, pekerjaan sudah tersusun dengan baik, kemudian pengorganisasian apabila tugas dan tanggungjawab telah diterima serta tersusun dengan baik, barulah dilakukan kegiatan pelaksanaan. *Actuating* merupakan usaha untuk menggerakkan anggota-anggota kelompok sedemikian rupa sehingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran-sasaran organisasi tersebut oleh karena itu para anggota ingin mencapai sasaran tersebut.<sup>11</sup>

Fungsi pengarahan (*directing* = *actuating* = *leading* = penggerakan) adalah fungsi manajemen yang terpenting dan paling dominan dalam proses manajemen. Fungsi ini baru dapat diterapkan setelah perencanaan dan pengorganisasian. Jika fungsi ini diterapkan maka proses manajemen dalam merealisasikan tujuan dimulai.

Fungsi manajemen ini adalah penggerak semua sumber daya dan aktivitas (ditugaskan untuk fungsi organisasi) mencapai tujuan (didefinisikan dalam fungsi perencanaan), agar manajer dapat memindahkan dan mengarahkan sumber daya manusia dalam organisasi untuk mencapai tujuan. karena mereka membutuhkan

---

<sup>11</sup> *Ibid*, h. 28

kepemimpinan, motivasi, kerjasama, dan komunikasi di antara karyawan.

Sedangkan menurut Rosyad Shaleh Langkah-langkah pergerakan sebagai berikut:

- 1) Pemberian motivasi, karena motivasi adalah suatu keharusan dilakukan oleh manajer dalam rangka pergerakan dengan tulus dan ikhlas.
- 2) Bimbingan, selain dari semangat dan kemauan perlu dibangkitkan dan dipelihara, dan juga aktivitas pelaksanaan perlu dibimbing agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- 3) Menjalin hubungan, dimana para petugas atau pelaksana masing-masing bidang dan dihubungkan dengan satu sama lain maka dapat mencegah kekacauan terjadi.
- 4) Mengatur komunikasi, komunikasi sangat penting sekali bagi kelancaran proses, proses akan terganggu apabila timbul ketidakpercayaan dan akan saling curiga antara satu sama lain.
- 5) Pengembangan atau peningkatan, pengembangan memiliki arti suatu kegiatan yang penting bagi proses, sebab dengan adanya usaha mengembangkan para petugas atau pelaksana yang berarti menjaga kesadaran selalu ditingkatkan dan dikembangkan.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Abdul Rosyad Saleh, *Manajemen Dakwah Islam* (Jakarta: PT. Bintang Bulan, 1993), h.

#### d. Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian adalah fungsi manajemen terakhir, setelah perencanaan, pengoorganisasian, pelaksanaan dan kemudian pengendalian. Proses ini merupakan kegiatan mengevaluasi kinerja sesuai standar yang telah dikembangkan dan selanjutnya dibuat perubahan atau perbaikan jika perlu. Kurangnya pengendalian akan memungkinkan program untuk dilaksanakan tidak akan berjalan dengan baik. Pengendalian dapat memberikan batas waktu penyelesaian (*deadline*), anggaran tambahan atau kegiatan lain yang awalnya tidak direncanakan.

Dalam hal ini pengendalian sangat erat kaitannya dengan fungsi perencanaan sejak awal proses manajemen. Hubungan kedua fungsi ini saling melengkapi jadi tetaplah berhubungan.

Berdasarkan definisi diatas tentang pengendalian, pengoorganisasian, pelaksanaan dan perencanaan. Ada beberapa hal yang harus dilakukan saat mengelola masjid, *pertama* memahami perangkat manajemen, terutama yang terkait dengan dengan fungsi masjid, *kedua* merumuskan kebijakan dan rencana umum melalui musyawarah dan pertemuan untuk menentukan cara pelaksanaan dan administrasinya, *ketiga* melakukan pengelolaan dan pengembangan berbagai aspek terkait, antara lain:

- 1) Pengelolaan dan pengembangan sarana, prasarana dan fasilitas.
- 2) Pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia.
- 3) Pengelolaan dan pengembangan keuangan.
- 4) Pengelolaan dan pengembangan hal-hal kreatif dengan memperbaiki melalui proses pendidikan agar meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang baik.

Manajemen sangat penting untuk mengatur semua kegiatan, baik dalam keluarga, organisasi, sekolah, koperasi, yayasan, pemerintah, bahkan masjid juga harus ada manajemennya. Keberadaan manajemen yang baik dan kerjasama maka akan serasi dan harmonis, dan hormat menghormati demi tercapai tujuan terbaik.

## **B. PELAYANAN**

### **1. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan dapat dikatakan sebagai suatu penyediaan layanan yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat, karena masyarakat disini membutuhkan itu, agar dapat mendapatkan apa yang diharapkan.<sup>13</sup>

Menurut Ratminto dan Winarsih, Pelayanan adalah semua aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dari sebuah organisasi sebagai wujud untuk memenuhi keinginan dari pelanggan ataupun penyedia, sesuai dengan keputusan yang sudah diatur dalam perundang-undangan sebagai tolak ukur pelayanan dalam sebuah organisasi atau pelaksana untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan terciptanya loyalitas bagi penerima layanan.<sup>14</sup>

Rahmayanty mengatakan bahwa, Tujuan dari pelayanan yang berkualitas adalah memberikan kepuasan dan kepercayaan kepada

<sup>13</sup> Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* (Jakarta : Rajawali Pres 2017), h. 21

<sup>14</sup> Raminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), h. 4.

pelanggan, sekaligus menjaga perdamaian perawatan (*maintenance*) membuat pelanggan merasa diperhatikan atas semua kebutuhan atau keinginannya. Pelayanan yang berkualitas selalu mengikuti perkembangan zaman yang dibutuhkan setiap pelanggan kapan, konsisten dan akurat.<sup>15</sup>

Dari penjelasan layanan diatas, penulis memberikan sudut pandang bahwa pelayanan adalah memberikan pelayanan kepada orang atau masyarakat yang tertarik pada organisasi tersebut, sesuai dengan aturan dasar, dan prosedur yang telah ditentukan. Dan dapat dikatakan pula pelayanan sebagai pemenuhan kebutuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara.

Berbagai pengertian, maka penulis memberikan kesimpulan bahwa manajemen pelayanan adalah suatu proses seni dalam perencanaan dan implementasi rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan kegiatan untuk mencapai sasaran layanan. Tujuan layanan disini adalah untuk memberikan kepuasan dan memelihara kepercayaan sehingga orang merasa diperhatikan dan diprioritaskan semua kebutuhan dan keinginan mereka.

Untuk memberikan pelayanan yang baik bagi umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapapun yang mau melakukan ini. Karena memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan hal yang tidak hanya bertujuan memberikan kepuasan semata kepada pelanggan. Pelayanan harus berdasarkan nilai-nilai Islam untuk mencapai kesalehan dan membuktikan keimanan

---

<sup>15</sup> *Ibid*, h. 21

seseorang untuk melaksanakan hukum Islam. Ini dilakukan sebagai suatu ibadah tanpa mengharapakan suatu imbalan harta, karena Islam mengajarkan untuk selalu melakukan hal-hal baik (*Ihsan*) kepada sesama manusia khususnya sesama muslim yang seagama.

Dalam hal ini Al-Qur'an Allah SWT berfirman :

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ  
الْآخِرَةِ لِيَسُؤُوا وُجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ  
مَرَّةً وَلِيَبْتَرُوا مَا عَلَوْا تَتْبِيرًا

Artinya: "Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, maka (kejahatan) itu untuk dirimu sendiri, dan apabila datang saat hukuman bagi (kejahatan) yang kedua, (Kami datangkan orang-orang lain) untuk menyuramkan muka-muka kamu dan mereka masuk ke dalam mesjid, sebagaimana musuh-musuhmu memasukinya pertama kali dan mereka membinasakan apa saja yang mereka kuasai" (Q.S. Al-Isra Ayat: 7)

Ayat diatas menjelaskan perilaku nyata seseorang ketika melakukan kebaikan maka akan kembali kepada diri mereka sendiri. Jika seseorang menanam kebaikan itulah yang akan diambil, dengan demikian apabila seseorang ingin berbuat baik, tidak perlu banyak pertimbangan untuk melakukannya. Dalam hal ini, tentang kebaikan dalam memberikan bantuan dan layanan kepada orang lain untuk memenuhi kebutuhan mereka.<sup>16</sup>

Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan

<sup>16</sup> <http://binrohrsij.wordpress.com/2014/01/11/196-Pelayanan-prima-dalam-perspektif-Islam/> (diakses pada 03Februari 2020 pukul 20:04)



kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Pelayanan mempunyai makna melayani orang lain yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya memberikan pelayanan atau pengabdian. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.<sup>17</sup>

Karna pelayanan yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat tersebut. Dalam pemberian pelayanan, menjadi tugas dan tanggungjawab pemerintah untuk menyediakan pelayanan secara optimal dan akuntabilitas, pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik.

## **2. Standar Pelayanan**

Pelayanan publik harus disediakan menurut standar tertentu. Standar adalah spesifikasi teknis atau distandarisi sebagai standar untuk melakukan aktivitas. Oleh karena itu, tingkat layanan masyarakat adalah sebagai tolak ukur yang digunakan penyedia layanan dan refrensi evaluasi kualitas layanan komitmen atau janji sebagai penyedia layanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Atik Budiarti “*Manajemen Pelayanan Publik Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas*” Skripsi ( Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2020), h. 34-35

<sup>18</sup> Daryanto dan Ismanto Setya budi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: GAVA MEDIA, 2014), h. 145

Setiap penyelenggaraan pelayanan pasti memiliki standar pelayanan dan publikasikan untuk memastikan penerima layanan.

### 3. Pentingnya Standar Pelayanan

Standar pelayanan harus dimiliki oleh badan penyedia pelayanan untuk memastikan penyediaan layanan yang berkualitas, sehingga masyarakat penerima pelayanan merasa bernilai tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa standar layanan maka akan terjadi layanan yang diberikan cenderung melebihi ekspektasi terdaftar. Dalam keadaan seperti itu akan timbul kesenjangan harapan (*expectation gap*) yang tinggi.<sup>19</sup>

Standar pelayanan dapat memberikan pedoman mewakili penyedia layanan. Standar ini akan memudahkan penyedia jasa untuk menentukan strategi dan fokus. Peran pemerintah sebagai otoritas penetapan tanggungjawab atas penyelenggara pelayanan, standar layanan untuk memastikan akuntabilitas pelayanan sangat penting. Standar pelayanan dapat digunakan sebagai alat insentif untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan.

### 4. Asas-Asas Pelayanan

Pelayanan melakukan segalanya untuk memberikan kepuasan kepada pengguna jasa, oleh karena itu penyelenggara tidak diragukan lagi butuh asas-asas pelayanan, dengan kata lain dalam memberi pelayanan.

---

<sup>19</sup> *Ibid*, h. 146

Asas-asas pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63 tahun 2003 sebagai berikut.

a. Transparan

Terbuka, nyaman, dan dapat diakses oleh semua pihak, diberikan secukupnya dan mudah dimengerti

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan hukum

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi layanan sambil menekankan efisiensi dan efektifitas.

d. Partisipasi

Mendorong partisipasi masyarakat dalam implementasi, memperhatikan keinginan, kebutuhan pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tanpa membedakan ras, agama, kelas, jenis kelamin, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Penyedia dan penerima pelayanan harus memenuhi haknya dan kewajiban masing-masing pihak.

## 5. Penyelenggaraan Pelayanan

Penyediaan layanan harus mempertimbangkan dan menerapkan prinsip, metode pelaksanaan, biaya, layanan bagi penyandang cacat,

lansia, ibu hamil, dan bayi, layanan khusus, layanan agen, pengendalian kepuasan masyarakat atas penyelenggara, selesaikan perselisihan dan keluhan serta evaluasi kinerja. Artinya di sini penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan dan menerapkan prinsip penyesuaian. Yaitu dengan melihat kondisi pelanggan, orang atau komunitas, organisasi atau lembaga.

## 6. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan mengacu pada tingkat keunggulan yang memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas layanan berpusat pada kebutuhan pelanggan dan memberikan manfaat untuk menyeimbangkan harapan pelanggan.

Yang dimaksud kualitas layanan disini bahwa kualitas layanan mengacu pada layanan dengan kualitas yang dibutuhkan oleh pelanggan, penyedia layanan harus mampu menyeimbangkan kebutuhan pelanggan untuk menciptakan rasa aman dan nyaman, sehingga membentuk loyalitas pelanggan.

## 7. Indikator Kualitas Pelayanan

Indeks kualitas layanan merupakan penentu pelayanan yang berkualitas, adapun beberapa yang menjadi indeks kualitas layanan antara lain:

### a. Bukti Fisik (*tangible*)

Perusahaan menunjukkan kemampuannya kepada pihak eksternal. Menunjukkan fungsi sarana dan prasarana fisik serta

keadaan lingkungan sekitar yang mana merupakan bukti fisik nyata dari pihak penyedia layanan.

b. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dan dapat melayani pelanggan secara akurat dan handal, serta memiliki standar pelayanan yang jelas.

c. Ketanggapan (*responsiveness*)

Kemampuan untuk mendukung pelanggan dengan memberikan informasi yang jelas dan memberikan mereka layanan yang cepat, akurat dan bertanggungjawab terhadap mutu pelayanan.

d. Jaminan (*assurance*)

Pengetahuan, kesopanan dan kemampuan mengorganisir pegawai untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan.

e. Empati (*empathy*)

Memberikan perhatian yang nyata dan pribadi kepada pelanggan dengan berusaha memahami kebutuhan mereka.<sup>20</sup>

## C. Kepuasan Pelanggan

### 1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan sesuatu yang diharapkan oleh organisasi atau lembaga dan merupakan keberhasilan organisasi dalam melakukan aktivitas pemasaran. Organisasi yang berusaha mencapai tujuannya adalah untuk mendapatkan keuntungan dan menjaga

<sup>20</sup> Daryanto dan Ismanto Setya budi, *Komsumen dan Pelayanan Prima....*, h. 143-144

kontinuitas, maka kepuasan pelanggan harus diperhatikan dan tidak bisa diabaikan. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang, dan kelegaan seseorang dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh organisasi atau lembaga.

Kepuasan pelanggan, tergantung pada persepsi pelanggan terhadap kinerja penyelenggara layanan. Pelanggan akan merasa puas ketika pelayanan yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan.<sup>21</sup> Begitupun sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan dibawah standar operasional maka akan timbul rasa ketidakpuasan dan kepercayaan pelanggan akan berkurang bahkan bisa saja hilang.

Jadi dapat penulis simpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan puas dan kepercayaan yang timbul ketika seorang pelanggan membandingkan kinerja yang dilakukan oleh penyedia layanan, sesuai dengan apa yang dirasakan.

Menurut Richard L. Oliver, kepuasan yang disarankan pelanggan adalah kesenangan atau kekecewaan seseorang setelah membandingkan efek yang dirasakan terhadap pelayanan yang diberikan. Jika layanan yang disediakan untuk pelanggan di bawah standar layanan, akan ada ketidakpuasan pelanggan dan akan berkurang kepercayaan

---

<sup>21</sup> Yulia vitasari, "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah kelompok bimbingan ibadah haji arwaniyyah kudu tahun 2017" (Skripsi Program S1 Fakultas dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Wali Songo, Semarang 2018), h. 27

tersebut. Ketika layanan dianggap memenuhi standar layanan maka pelanggan akan puas.<sup>22</sup>

Kolter dan Amstrong berpendapat bahwa ketidakpuasan yang dirasakan oleh pelanggan karena beberapa faktor antara lain: tidak dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dalam proses menikmati layanan, perilaku pengurus atau penyedia layanan yang tidak menyediakan layanan menyenangkan, kondisi fisik dan lingkungan tidak mendukung, promosi atau iklan yang berlebihan.<sup>23</sup>

## **2. Indikator Kepuasan Pelanggan**

### **a. Indikator Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan adalah hasil dari evaluasi pelanggan terhadap layanan tersebut, memberikan tingkat pelayanan yang lebih baik bahkan bisa kurang. Menurut Wira Sutedja, ada beberapa indikator yang diharapkan pelanggan terhadap pelayanan, meliputi:<sup>24</sup>

- 1) Pelanggan ingin pelayanan secara transparan, adil dan jujur.
- 2) Pelanggan membutuhkan lokasi layanan yang strategis.
- 3) Pelanggan menginginkan layanan yang cepat dan efisien.
- 4) Pelanggan menginginkan solusi yang baik untuk masalah mereka.
- 5) Pelanggan hanya menginginkan layanan terbaik.

---

<sup>22</sup> Romansyah Sahabuddin, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta : Pustaka Taman Ilmu, 2019), h. 65

<sup>23</sup> Buchori alma, *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 286

<sup>24</sup> *Ibid*, h. 68



#### **D. Tinjauan Pustaka**

Dalam melakukan penelitian ini penulis mengadakan suatu telaah kepustakaan, penulis menemukan jurnal dan skripsi yang memiliki kemiripan judul yang akan diteliti, judul jurnal dan skripsi tersebut antara lain.

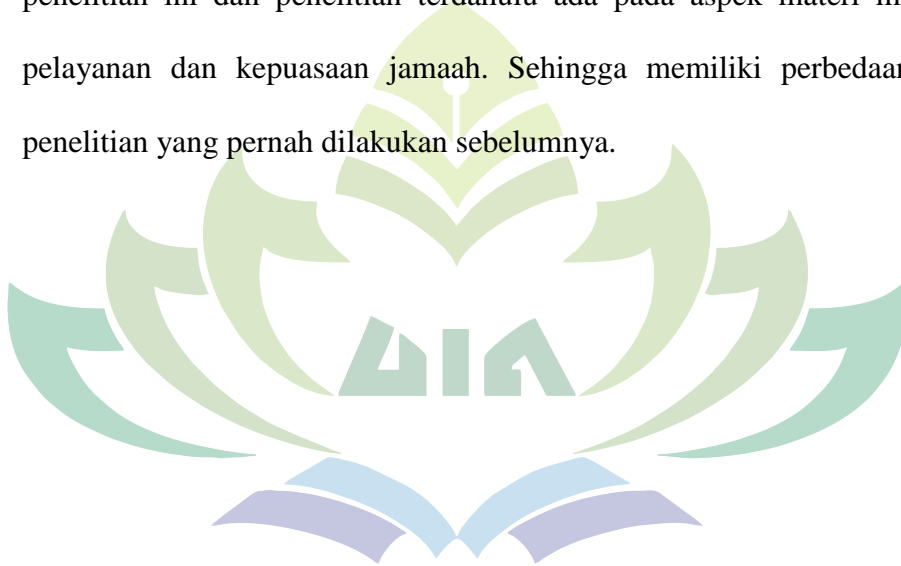
Skripsi Manajemen Masjid Dalam Meningkatkan Daya Tarik (Masjid Amirul Mukminin Makassar) oleh Irma Suriyani Nikmah: 50400113083. Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar 2017. Skripsi ini membahas tentang Manajemen Masjid yang dilakukan oleh Pengurus Masjid Amirul Mukminin dalam meningkatkan daya tarik, adapun yang menjadi daya tarik dari masjid amirul mukminin antara lain: dari segi strategis penampilan, dari segi arsitektur modern yang dikonsepkan dalam mendirikan bangunan, memiliki keindahan serta keunikan yang dimiliki dari segi bangunan sederhana tapi megah dikarenakan masjid ini terletak dipesisir pantai losari, kebersihan yang dimiliki oleh masjid amirul mukminin dari mulai tempat wudhu sampai didalam ruangan sholat, adanya perpustakaan masjid, dan dari segi suara imam sebagaimana menjadi daya tarik tersendiri bagi jamaah. Akan tetapi dalam pelaksanaan dan yang terjadi dilapangan ada faktor penghambat yaitu tidak terbentuknya pengurus masjid, terbatasnya pengurus, kurangnya air bersih, dari segi jamaah yang masih stabil tergantung dari seberapa banyaknya jamaah yang berkunjung ke pantai losari, dan kurang nya kesadaran dari jamaah dalam membuang sampah.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Atik Budiarti: 1522103008, yang berjudul Manajemen Pelayanan Publik Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto. Penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa Manajemen Pelayanan Publik Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas sudah sesuai dengan Asas Pelayanan Publik (Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipasi, Kesamaan Hak, Keseimbangan Dan Kewajiban), Prinsip Pelayanan Publik (Tangible, Realiable, Responsiveness, Assurance, Empati) dan sesuai dengan Teori Manajemen Pelayanan Publik Masjid Agung Nur Sulaiman sudah sesuai. Karena Asas dan Prinsip Pelayanan Publik merupakan Indikator dari kepuasan jama'ah semakin baik pelayanan maka akan semakin memenuhi harapan dan kebutuhan jama'ah.

Sementara penelitian Yulia Vitasari, Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017: 1401036054 Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Penelitian ini mengindikasikan bahwa yang mempengaruhi tingkat kepuasan jamaah kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Sedangkatan yang dapat dijadikan indikator kepuasan jamaah antara lain, kualitas layanan, kualitas produk layanan, emosional, harga bimbingan, dan biaya yang dikeluarkan pelanggan. Sejauh ini kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) arwaniyyah sudah memberikan pelayanan yang amat baik

dengan memperhatikan indikator yang mempengaruhi kualitas layanan dan indikator kepuasan jamaah.

Tetapi penelitian yang penulis lakukan adalah penelitian tentang manajemen pelayanan dan kepuasan jamaah (Studi Ta'mir Masjid Ad-Du'a Way Halim Kota Bandar Lampung), dari penelitian terdahulu, penelitian yang dilakukan oleh peneliti memiliki persamaan yaitu tentang manajemen pelayanan publik. Sedangkan perbedaan yang dapat dikemukakan antara penelitian ini dan penelitian terdahulu ada pada aspek materi manajemen pelayanan dan kepuasan jamaah. Sehingga memiliki perbedaan dengan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Subianto, *Gerakan Memakmurkan Masjid*, Jakarta: Yayasan Bermula dari Kanan, Kasala Mitra Selaras, 2008.
- Ahmad Subianto, *Pedoman Manajemen Masjid*, Jakarta: Icmi Orsat Cempaka Putih, 2004.
- Abdul Rosyad Saleh, *Manajemen Dakwah Islam* Jakarta: PT. Bintang Bulan, 1993.
- Ali Mas'ud Kholqillah, *Buku Panduan Praktis Manajemen Masjid*, Surabaya: PW Lembaga Takmir Masjid NU Jawa Timur, 2013.
- Bachrun Rifa'i dan Moch. Fachrurroji, *Manajemen Masjid*, Bandung: Benang Merah Press, 2005
- Buchori Alma, *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*, Bandung: Alfabeta, 2016
- Daryanto dan Ismanto Setya budi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: GAVA MEDIA, 2014.
- Fandi tjiptono, *perspektif pemasaran dan pemasaran kontemporer*, Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2000.
- George R Terry dan Leslie W Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta : Bumi Aksara, 2010.
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Edisi Revisi*, Yogyakarta: Gava Media, 2018.
- Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* Depok: Rajawali Pers, 2017.
- Institut Agama Islam Cipasung, *.Pedoman Umum Penulisan Skripsi dan Tesis*, , Tasikmalaya Tim Penyusun IAIC Cipasung, Tasikmalaya, 2015.
- Khaerul Umam, *Manajemen Organisasi* (Bandung : Pustaka Aksara, 2012.
- Karyoto, *Dasar-Dasar Manajemen Teori, Defenisi dan Konsep*, Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2016.
- Lexy J. Moeloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004.

Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2016

Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara, 2016.

Mohammad E. Ayyub, *Manajemen Masjid: Petunjuk Praktis Bagi Para Pengurus/Penulis*, Jakarta: Gema Insani Press, 1996.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: PustakaPelajar, 2012.

Romansyah Sahabuddin, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : Pustaka Taman Ilmu, 2019.

#### **Sumber Online**

<https://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-manajemen-pelayanan-publik/16679/2/diakses-pada-28-agustus-2020>.

<http://binrohrij.wordpress.com/2014/01/11/196-Pelayanan-prima-dalam-perspektif-Islam//> diakses pada 03Februari 2020.

#### **Skripsi**

Atik Budiarti, “*Manajemen Pelayanan Publik Masjid Agung Nur Sulaiman Banyumas*” (Skripsi Program S1 Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, purwokerto, 2020).

Irma Suryani, “*Manajemen Masjid Dalam Meningkatkan Daya Tarik (Masjid Amirul mukminin Makassar)*” (Skripsi Program S1 Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, makassar 2017).

Yulia Vitasari, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Arwaniyyah Kudus Tahun 2017*” (Skripsi Program S1 Fakultas dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Wali Songo, semarang 2018).

**Wawancara**

Ustad Sabilil Fikri, Wawancara, Ketua Ta'mir Masjid Ad-Du'a.

Ustad. Bambang Sutiarto, ketua bidang dakwah dan keagamaan.

Bapak Ismed, wakil ketua bidang sarana prasarana.

Bapak kurnadi, ketua bidang sarana prasarana.

